KOMUNIKASI SANTUN DALAM AL-QUR'AN

Moh. Zahid
Jurusan Syari'ah STAIN Pamekasan,
Jl. Pahlawan 04 Pamekasan, 69371.
E-mail: z4hid.4lfawari@gmail.com

Abstrak:

Komunikasi santun merupakan etika yang diterima secara universal dan turut menjadi faktor penentu efektivitas suatu komunikasi. Al-Qur'an tidak saja memerintahkan untuk berkomunikasi secara santun, tetapi juga memberikan contoh-contoh bentuk-bentuk komunikasi santun dalam berbagai situasi dan kondisi. Perintah Al-Qur'an tersebut menggunakan beberapa istilah, seperti *qawlan karîmâ* (perkataan yang mulia), *qawlan maysûrâ* (perkataan yang menyenangkan), *qawlan ma'rûfâ* (perkataan yang baik), *qawlan layyinâ* (perkataan yang lembut), *qawl sadîd* (perkataan yang jujur), dan istilah lainnya yang semakna dengan istilah-istilah tersebut. Istilah-istilah tersebut terdapat dalam beragam contoh konkrit komunikasi santun dalam Al-Qur'an, baik komunikasi antara Tuhan dan manusia atau sebaliknya maupun komunikasi antar manusia.

Abstract:

Komunikasi santun merupakan etika yang diterima secara universal dan turut menjadi faktor penentu efektivitas suatu komunikasi. Al-Qur'an tidak saja memerintahkan untuk berkomunikasi secara santun, tetapi juga memberikan contoh-contoh bentuk-bentuk komunikasi santun dalam berbagai situasi dan kondisi. Perintah Al-Qur'an tersebut diungkap dengan menggunakan beberapa istilah, seperti *qawlan karîmâ* (perkataan yang mulia), *qawlan maysûrâ* (perkataan yang menyenangkan), *qawlan ma'rûfâ* (perkataan yang baik), *qawlan layyinâ* (perkataan yang lembut), *qawl sadîd* (perkataan yang jujur), dan istilah lainnya yang semakna dengan istilah-istilah tersebut. Istilah-istilah tersebut terdapat dalam beragam contoh konkrit komunikasi santun dalam Al-Qur'an, baik komunikasi antara Tuhan dan manusia atau sebaliknya maupun komunikasi antar manusia.

Kata-kata Kunci:

qawlan karîmâ, qawlan maysûrâ, qawlan ma'rûfâ, qawlan layyinâ, qawlan sadîdâ

Pendahuluan

Salah satu prinsip komunikasi, menurut Mulyana, adalah "semakin mirip latar belakang sosial-budaya semakin efektiflah komunikasi".[1] Menurutnya, sosial budaya menentukan cara seseorang berkomunikasi, yang secara implisit

[1]Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar,* cet. ke-16, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 117.

berkaitan dengan etika komunikasi yang harus dipenuhi.[2] Etika komunikasi adalah standar-standar moral yang mengatur perilaku seseorang, benar atau tidak benar, yang baik atau tidak baik, yang pantas atau tidak pantas, yang berguna atau tidak berguna, dan yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan,[3] dalam berkomunikasi.

Etika komunikasi yang diterima secara universal adalah santun dalam berkomunikasi. Yaitu kemampuan seseorang untuk bertutur secara halus dan isi tutur katanya memiliki maksud yang jelas, dapat menyejukkan hati, dan membuat orang lain berkenan.[4] Komunikasi yang santun merupakan salah satu etika yang juga diperintahkan dalam Al-Qur'an. Perintah dimaksud menggunakan beberapa istilah, yaitu *qawlan karîman* (perkataan yang mulia),[5], *qawlan maysûran* (perkataan yang menyenangkan),[6] *qawlan ma'rûfan* (perkataan yang ba-ik),[7] *qawlan layyinan* (perkataan yang lem-but),[8] *qawlan sadîdan* (perkataan yang jujur),[9] dan istilah-istilah lainnya yang semakna dengan istilah-istilah tersebut.

Dari berbagai istilah tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi yang santun. Oleh karena itu, tuntunan Al-Qur'an mengenai hal tersebut harus dijabarkan dan dioperasionalkan dalam setiap proses komunikasi. Penelitian ini dilakukan untuk menggali pesan-pesan Al-Qur'an mengenai hal tersebut, dengan dua rumusan pertanyaan berikut: (1) bagaimana konsep Al-Qur'an tentang kesantunan dalam berkomunikasi?, dan (2) seperti apa pola atau contoh komunikasi santun yang terdapat dalam Al-Qur'an?

Kajian Teoritik tentang Komunikasi Santun

Sikap santun dalam berkomunikasi merupakan salah satu kaidah komunikasi yang efektif, yang dirangkum dalam kata *REACH,* yang berarti menjangkau, mencapai, merengkuh, atau meraih. REACH adalah singkatan dari *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clear* dan *Humble*. Sesungguhnya, komunikasi pada dasarnya adalah upaya bagaimana seseorang meraih perhatian, kasih sayang, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, atau respon positif dari orang lain. [10]

Goris Kerap juga menegaskan pentingnya komunikasi yang santun,

[2]Deddy Mulyana, *Komunikasi Lintas Budaya, Pemikiran, Perjalanan, dan Khayalan,* cet. ke-1, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 3.

[3]Ibid.

[4]Pranowo, *Berbahasa Secara Santun,* cet. ke-2, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 1.

[5] QS. al-Isrâ' [17]: 23

[6] QS. al-Isrâ' [17]: 28

[7] QS. al-Nisâ' [4]: 5

[8] QS. Thâhâ [20]: 44

[9] QS. al-Ahzab [33]: 70

[10] Yang dimaksud dengan kelima kaidah itu, Ni Luh Yaniasti menjekaskannya sebagai berikut: (1) *Respect (hormat),* yaitu sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan; (2) *Empathy (empati),* yaitu kemampuan untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain; (3) *Audible (dapat didengar dan dipahami),* yaitu dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti seseorang harus mendengar terlebih dahulu atau mampu menerima dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan; (4) *Clear (jelas),* yaitu kejelasan dari pesan itu sendiri. Hal ini agar tidak menimbulkan tafsiran yang berlainan; (5) *Humble (rendah hati)*, yaitu sikap rendah hati, semisal sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong, dan tidak memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar. Lihat Ni Luh Yaniasti, "Efektif dalam Komunikasi Tulis dan Lisan" *Widyatech (Jurnal Sains dan Teknologi*, Vol. 11 No. 1 (Agustus 2011), hlm. 2-23.

yakni memberi penghargaan atau menghormati orang yang diajak bicara, khususnya pendengar atau pembaca. Menurutnya, rasa hormat itu dimanifestasikan melalui kejelasan dan kesingkatan.[11]

Penerapan komunikasi santun bersandar pada teori-teori komunikasi efektif, semisal memadukan prinsip kerjasama yang digagas oleh Grice[12] dan prinsip kesantunan yang digagas oleh Leech.[13] Menurut Pranowo, penerapan komunikasi yang santun banyak bertumpu pada pemakaian bahasa, terutama pilihan kata (diksi) dan gaya bahasa.[14]

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu memanfaatkan sumber perpustakaan untuk memperoleh data yang relevan dengan pokok permasalahan penelitian ini.[15] Sumber primer penelitian ini adalah Al-Qur'an. Sedangkan sumber sekundernya berupa literatur-literatur di bidang tafsir Al-Qur'an, ilmu *balâghah* terutama yang berkaitan dengan *uslûb al-Qur'ân*, ilmu komunikasi dan literatur lainnya yang dipandang refresentatif dan tersedia.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, yang bertumpu pada dua hal, yaitu (1) menyusun bibliografi kerja, yaitu catatan mengenai bahan sumber utama yang akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian, dan (2) membaca dan membuat catatan penelitian,[16] dari berbagai sumber pustaka baik sumber primer maupun sumber sekunder yang tentunya berkorelasi dengan penelitian ini.

Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis isi[17] dan analisis semantik.[18] Teknik analisis isi mencakup prosedur pemrosesan data ilmiah yang bertujuan memberikan pengetahuan, membuka wawasan baru, menyajikan fakta, dan panduan praktis pelaksanaannya. Teknik ini dapat dikarakterisasikan sebagai penelitian makna

---

[11] Gorys Keraf, *Diksi dan Gaya Bahasa,* cet. ke-20, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010 M.), hlm. 114

[12] Menurut Grice, komunikasi secara santun harus memenuhi prinsip kerja sama yang meliputi empat maksim percakapan (*conversational maxim*), yakni maksim kuantitas (*maxim of quantity*), maksim kualitas (*maxim of quality*), maksim relevansi (*maxim of relevance*), dan maksim pelaksanaan/cara (*maxim of manner*). Lihat. I Dewa Putu Wijana, *Dasar-dasar Pragmatik* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996 M.), hlm. 46-53.

[13] Rumusan prinsip kesantunan, menurut Leech, memiliki enam maksim, yakni maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim kemurahan (*generosity maxim*), maksim penerimaan (*approbation maxim*), maksim kerendahan hati (*modesty maxim*), maksim kecocokan (*agreement maxim*) dan maksim kesimpatian (*sympathy maxim*). Geoffrey Leech, *Prinsip-prinsip Pragmatik,* terj. MDD Oka, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1993 M.), hlm. 132.

[14] Pranowo, *Berbahasa Secara Santun*, hlm. 16-18.

[15] Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan,* edisi ke-2 (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008), hlm. 1-2. Baca juga M. Subhana & M. Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiyah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2005), hlm. 77.

[16] Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan,* hlm. 16-23.

[17] Analisis isi (*content analysis*) adalah suatu teknik penyelidikan yang berusaha untuk menguraikan secara objektif, sistematis, dan kuantitatif isi yang termanifestasikan dalam suatu komunikasi. Hasan Sadily, *Ensiklopedia* (Jakarta: Ikhtiar Baru Van Hoeve, 1980), hlm. 207.

[18] Analisis semantik (*semantic analysis*) adalah suatu studi dan analisis tentang makna-makna linguistik, yang menelaah makna, atau ilmu yang menelaah lambang atau tanda yang menyatakan makna, hubungan makna yang satu dengan yang lain. J. D. Parera, *Teori Semantik,* edisi kedua (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2004), hlm. 42

simbolik pesan-pesan.[19] Penggunaan teknik analisis isi diperdalam dengan penggunaan teknik analisis semantik untuk mengungkap makna ayat. Makna menjadi objek kajian semantik, karena ia berada dalam satuan-satuan dari bahasa berupa kata, frase, klausa, kalimat, paragraf dan wacana.[20]

Pelacakan ayat-ayat Al-Qur'an yang diperlukan dalam membahas topik penelitian ini menggunakan kitab *al-Mu'jam al-Mufahras li Alfâzh al-Qur'ân al-Karîm* susunan Muhammad Fu'ad 'Abdul Baqi'.

Identifikasi Ayat Al-Qur'an tentang Komunikasi Verbal

Setelah dilakukan penelusuran berdasarkan istilah, maka dapat diidentifikasi istilah yang berkaitan dengan kesantunan berkomunikasi, yaitu:

a. *Qawlan balîghan* (perkataan yang efektif);[21]
b. *Qawlan karîman* (perkataan yang mulia);[22]
c. *Qawlan maysûran* (perkataan yang menyenangkan);[23]
d. *Qawlan ma'rûfan* (perkataan yang baik);[24]
e. *Qawlan layyinan* (perkataan yang lembut);[25]
f. *Qawlan sadîdan* (perkataan yang jujur);[26]
g. *Al-thayyib min al-qawl* (perkataan yang baik);[27]
h. *Dûn al-jahr min al-qawl* (tidak mengeraskan suara);[28]
i. *Al-qawl al-tsâbit* (perkataan yang teguh);[29]
j. *Qawl al-zûr* (perkataan dusta);[30]
k. *Al-sû` min al-qawl* (perkataan jelek);[31]
l. *Lahn al-qawl* (perkataan sindiran);[32]
m. *Munkar min al-qawl* (perkataan mungkar);[33]
n. *Qawl mukhtalif* (bersilang pendapat);[34]
o. *Qawl 'azhîm* (kata-kata yang menyebabkan dosa);[35]
p. *Mâ lâ yardlâ min al-qawl* (perkataan yang tidak menyenangkan);[36]
q. *Zukhruf al-qawl* (perkataan yang menipu);[37]
r. *Zhâhir min al-qawl* (perkataan yang tidak bermakna/omong kosong);[38]

Komunikasi Santun menurut Al-Qur'an

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan vital dalam kehidupan manusia. Karenanya, Allah mengajari manusia kemampuan berkomunikasi.[39] Al-Qur'an juga mengisyaratkan pentingnya kegiatan komunikasi dengan menggunakan berbagai istilah, seperti

[19] Klaus Krippendorff, *Analisis Isi: Pengantar Teori dan Metodologi,* terj. Farid Wajdi, (Jakarta: Rajawali Press, 1991), hlm. 17.
[20] Suryadilaga, *et al*, *Metodologi Ilmu Tafsir,* hlm. 79.
[21] QS. al-Nisâ' [4]: 63.
[22] QS. al-Isrâ' [17]: 23.
[23] QS. al-Isrâ' [17]: 28.
[24] QS. al-Baqarah [2]: 235, al-Nisâ' [4]: 5 dan 8, dan al-Ahzab [33]: 32.
[25] QS. Thâhâ [20]: 44.
[26] QS. al-Nisâ' [4]: 9, al-Ahzab [33]: 70.
[27] QS. al-Hajj [22]: 24.
[28] QS. al-A'râf [7]: 205.
[29] QS. Ibrâhîm [14]: 27.
[30] QS. al-Hajj [22]: 30.
[31] QS. al-Nisâ` [4]: 148.
[32] QS. Muhammad [47]: 30.
[33] QS. al-Mujâdalah [58]: 2.
[34] QS. al-Dzâriyyât [51]: 8.
[35] QS. al-Isrâ` [17]: 40.
[36] QS. al-Nisâ' [4]: 108.
[37] QS. al-An'âm [6]: 112.
[38] Ibid.
[39] QS. al-An'âm [6]: 112. Lihat juga Muhammad al-Syawkanî, *Tafsîr Fathu al-Qadîr: al-Jâmi' fî Fannî al-Riwâyah wa al-Dirâyah min 'Ilm al-Tafsîr,* juz VII, (Beirut: Dâr al-Fikr, 1988), hlm. 100.

iqra' (bacalah),[40] *basysyir* (kabarkanlah),[41] *tawâshau* (saling berwasiatlah),[42] *isma'û* (dengarkanlah),[43] dan lain-lain.

Al-Qur'an juga mendorong setiap proses komunikasi menjadi komunikasi yang efektif (*qawlan balîghâ*),[44] yaitu perkataan yang membekas dalam jiwa pendengarnya.[45] Hal demikian juga tersirat dalam firman-Nya:

> *Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.*[46]

Ayat tersebut menuntut seorang komunikator untuk mengetahui dan memahami kondisi komunikannya dari berbagai aspek, di antaranya status sosial, latar belakang pendidikan, ekonomi, dan budaya, yang disebut *frame of reference*. Komunikator juga harus memahami kondisi orang yang diajak berkomunikasi dari aspek pengalaman masa lalu mereka atau dikenal dengan *field of experience*. Kedua faktor tersebut mesti mendapat perhatian bagi seorang yang akan melakukan kegiatan komunikasi persuasif.[47] Di samping itu, komunikator juga harus menyentuh hati dan otaknya sekaligus, dalam istilah Aristoteles disebut *ethos, logos* dan *pathos.*[48] Oleh karena itu, pesan harus disampaikan dengan cara yang tepat dan jelas sehingga informasinya mudah dimengerti oleh orang lain.[49]

Shihab menegaskan bahwa komunikasi efektif tidak hanya bertumpu pada ucapan yang disampaikan, tetapi juga harus memerhatikan cara dan waktu penyampaiannya.[50] Hal ini berkaitan

---

[40] Al-Qur'an, al-'Alaq [96]: 1.

[41] QS. al-Nisâ' [4]: 138.

[42] QS. al-'Ashr [103]: 3.

[43] QS. al-Mâ'idah [5]: 108.

[44] QS. al-Nisâ' [4]: 63. Ayat ini memerintahkan Rasulullah SAW dan kaum Muslim untuk menyikapi dan mewaspadai kelicikan orang-orang munafik serta memberi pelajaran kepada mereka dengan perkataan yang efektif (*qaulan balîghan*) dengan harapan ada perubahan sikap dan perilakunya (*ishlâh al-munâfiqîn*) sehingga mereka terbebas dari sifat-sifat kemunafikan. Baca Abû al-Fidâ' Ismâ'îl ibn 'Umar ibn Katsîr al-Dimasyqî, *Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm,* jilid IV, (Giza: Mu'assasah Qurthubah, t.t.), hlm. 138. Baca juga Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya,* edisi yang disempurnakan (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), II: 202. Baca juga Wahbah az-Zuhailî, *Al-Tafsîr al-Munîr fî al-'Aqîdat wa al-Syarî'ah wa al-Manhaj,* juz V, (Beirut: Dâr al-Fikr al-Mu'âshir, 1998), hlm. 135-136. Baca juga Sayyid Quthb, *Fî Zhilâl al-Qur'ân,* jilid 2, (Beirut: Dâr al-Syurûq, 1990), hlm. 695.

[45] Lihat Ahmad Mushthafâ al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî*, cet. ke-1, juz V, (Mesir: Mushthafâ al-Bâbî al-Halabî wa Awlâduh, 1946), hlm. 75. Baca M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbâh, Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an,* cet. ke-1, vo. II, (Jakarta: Lentera Hati, 2000), hlm. 468-469.

[46] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: PT. Bumu Restu, 1984), hlm. 357.

[47] Lihat juga QS. Ibrâhîm [14]: 4).

[48] Baca Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, cet. ke-22 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 59-60.

[49] Menurut Endang Lestari G dan MA. Maliki, komunikasi efektif adalah penerimaan pesan oleh komunikan atau *receiver* sesuai dengan pesan yang dikirim oleh sender atau komunikator, kemudian *receiver* atau komunikan memberikan respon yang positif sesuai dengan yang diharapkan. Endang Lestari G dan MA. Maliki, *Komunikasi yang Efektif,* (Lembaga Administrasi Negara RI, 2006), hlm. 26.

[50] Shihab menekankan perlunya dipenuhi beberapa kriteria, sehingga pesan yang disampaikan melalui bahasa dapat disebut efektif (*balîgh*), yaitu: (1) tertampung seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan, (2) kalimatnya tidak bertele-tele, tetapi tidak pula singkat sehinga mengaburkan pesan. Artinya, kalimat tersebut cukup, tidak berlebih atau berkurang, (3) kosakata yang merangkai kalimat tidak asing bagi pendengar dan pengetahuan lawan bicara, mudah diucapkan serta tidak "berat" terdengar, (4)

dengan etika komunikasi. Etika komunikasi yang diterima secara universal adalah komunikasi secara santun. Dengan demikian, komunikasi efektif merupakan kebutuhan manusia, yang tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pesannya, tetapi juga etika komunikasinya.

Al-Qur'an pun memerintahkan manusia agar berkomunikasi secara santun. Tuntunan tentang hal tersebut diungkap dengan menggunakan beberapa istilah, seperti *qawlan karîman* (perkataan yang mulia), *qawlan maysûran* (perkataan yang menyenangkan), *qawlan ma'rûfan* (perkataan yang baik), *qawlan layyinan* (perkataan yang lembut), *qawlan sadîdan* (perkataan yang jujur), dan istilah lainnya yang semakna dengan istilah-istilah tersebut.

Berbicara tentang komunikasi secara santun berkaitan erat dengan latar belakang sosial budaya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Santun tidaknya suatu proses komunikasi merupakan etika komunikasi yang turut menentukan efektivitas berkomunikasi harus memerhatikan: (1) siapa yang berkomunikasi dengan siapa, (2) untuk tujuan apa, (3) dalam situasi apa, (4) dalam konteks apa, (5) jalur mana, (6) media apa, (7) dan peristiwa apa. Untuk menelaah prinsip-prinsip komunikasi santun dalam perspektif Al-Qur'an, maka penulis menguraikannya berdasarkan atas term-term yang digunakan di atas.

a. Prinsip *Qawlan Karîman* (Perkataan yang Mulia)

Keserasian kandungan dan gaya bahasa dengan sikap lawan bicara. Lawan bicara atau orang kedua tersebut—boleh jadi—sejak semula menolak pesan atau meragukannya, atau boleh jadi telah meyakini sebelumnya, (5) Kesesuaian dengan tata bahasa. Baca Shihab, *Tafsir al-Mishbâh,* hlm. 468-469.

Perintah untuk berkata-kata dengan perkataan yang mulia (*qawlan karîman*) dapat dijumpai Al-Qur'an surah al-Isrâ' [17]: 23. Ayat ini termasuk kelompok ayat yang menjelaskan beberapa aturan pergaulan dengan sesama manusia, khususnya pola hubungan dengan kedua orang tua, terlebih saat keduanya sudah menginjak usia lanjut. Seorang anak dilarang keras melontarkan kata-kata yang dapat menyakiti orang tuanya, meskipun sekadar kata "*Ah*". Kata "*Ah*" merupakan penyederhanaan dari segala jenis dan bentuk kata yang jelek, hina, tidak sopan, tidak pantas dan padanan-padanan negatif lainnya,[51] apalagi membentak-bentak dan menghardik.[52]

Seorang anak harus menyampaikan kata-kata kepada orang tua dengan *qawlan karîman*. Secara praktikal, *qawlan karîman* adalah kata-kata yang disampaikan seorang hamba yang hendak bertaubat di hadapan Sang Tuan yang penuh wibawa dan keagungan.[53] Menurut al-Qurthubî, makna *qawlan karîman* berarti kata atau ungkapan dengan lemah lembut, santun, dan sopan, bukan kata-kata yang kasar seperti halnya kata-kata yang diungkapkan oleh orang-orang jahat, seperti memanggil kedua orang tua dengan panggilan yang sopan, tidak memanggil namanya, dan lain sebagainya baik berupa sindiran atau kiasan.[54] Hal senada juga disampaikan

[51]Ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm,* jilid 8, hlm. 467.

[52]Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, juz 17, hlm. 42.

[53]Lihat Abû Mu<u>h</u>ammad bin 'Athiyah al-Andalûsî, *al-Mu<u>h</u>arrir al-Wajîj fî Tafsîr al-Kitâb al-'Azîz*, cet. ke-1, (Libanon: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyah, 1993), hlm. 459-460.

[54]Abû Abd Allâh Mu<u>h</u>ammad ibn A<u>h</u>mad ibn Abî Bakr al-Qurthubî, *Al-Jâmi' li A<u>h</u>kâm al-Qur'ân,* cet. ke-1, juz 13, (T.tp: Mu'assasah ar-Risâlah, 2006), hlm. 59

oleh Mushthafa al-Marâghî bahwa makna dari *karîm* yaitu bersikap baik tanpa kekerasan. Menurutnya, hendaknya seorang anak memperlakukan orangtuanya dengan cara yang baik, sebagai tanda rasa syukur dirinya atas segala bimbingannya.[55]

Dengan demikian, makna dari *qawlan karîman* adalah kata-kata yang baik, yang mulia, dan yang beradab. Ia juga berarti perkataan yang bijaksana, berkualitas, dan bermanfaat. Perintah ini, meski konteksnya tentang tata cara bergaul dengan orang tua, namun pesan-moralnya berlaku universal. Kesantunan dalam berkomunikasi mempunyai pengaruh yang sangat besar dan membuat orang yang mendengarkannya merasa tenang dan tenteram.

b. Prinsip *Qawlan Maysûran* (Perkataan yang Menyenangkan)

Tuntunan Al-Qur'an untuk menyampaikan perkataan yang menyenangkan dapat dijumpai dalam al-Qur'an surah al-Isrâ' [17]: 28. Ayat ini turun langsung untuk Nabi Muhammad, ketika beliau membiarkan orang meminta tolong, pulang dengan tangan kosong. Sejak saat itu, beliau lepaskan orang yang meminta-minta dengan ungkapan, "*Semoga Allah memberi rezeki kepada kami dan kalian dari karunia-Nya.*"

Ibnu Katsîr menjelaskan bahwa maksud *qawlan maysûran* pada ayat ini adalah, "Jika hamba itu berpaling dari kerabatnya yang dekat dan tidak memberikan apa-apa karena tidak ada yang dapat diberikan, maka hendaklah mengatakan kepada mereka dengan kata-kata dan ucapan-ucapan yang pantas, halus dan lembut, serta hendaknya memberi janji kepada mereka, bahwa sewaktu-waktu datang rezeki Allah, mereka akan memperoleh apa yang mereka harapkan."[56] Al-Hasan sebagaimana dikutip oleh al-Marâghî menyontohkan ungkapan dimaksud, "dengan sangat menyesal dan teriring hormat, bahwa pada hari ini kami pun tak punya apa-apa. Kelak bila ada sesuatu, kami pun akan memberikan hak Anda semua."[57]

Dalam keadaan demikian, terdapat ungkapan bijak: "Kadang-kadang kata-kata yang halus dan berbudi membuat orang senang dan lega, bahkan lebih berharga daripada uang berbilang."[58] Muka jernih saja sudah sama dengan pemberian derma. Hati orang yang susah, meskipun maksudnya belum berhasil, akan lega juga melihat bahwa orang tempatnya meminta itu tidak bermuka kerut menghadapinya. Melainkan mem-

[55]Al-Marâghî memberi contoh cara seorang memperlakukan kedua orang tuanya, di antaranya: (1) Jangan kamu jengkel terhadap sesuatu yang dilakukan oleh orangtuamu yang menyakitkan hati orang lain, tetapi bersabarlah menghadapi semua itu; (2) Janganlah kamu menyusahkan keduanya dengan sesuatu perkataan yang membuat mereka berdua merasa tercela; (3) Ucapkanlah dengan ucapan yang baik kepada orangtua dan perkataan yang manis, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, sesuai dengan kesopanan yang baik, dan sesuai dengan tuntutan kepribadian yang luhur; (4) Bersikaplah kepada orangtua dengan sikap tawadlu' dan merendah diri dan taatlah kamu kepada mereka berdua dalam segala yang diperintahkan terhadapmu, selama tidak berupaya kemaksiatan kepada Allah; (5) Hendaklah kamu berdo'a kepada Allah agar Dia merahmati kedua orangtuamu dengan rahmat-Nya yang abadi, sebagai imbalan kasih sayang mereka berdua terhadap dirimu ketika kamu masih kecil dan belas kasih mereka yang baik terhadap dirimu. Baca al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî*, jilid 15, hlm. 35-36.

[56]Ibn Kaŝîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm*, jilid 8, hlm. 475-476.

[57]Al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî*, jilid 15, hlm. 39.

[58]Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, juz 15, hlm. 50.

bayangkan kesedihan hati, karena tidak dapat memberi di saat itu.[59]

Dengan demikian, makna dari *qawlan maysuran* yaitu kata-kata yang halus, berbudi dan menyenangkan bagi siapa pun yang mendengarkannya. Menolak permintaan orang lain dengan kata yang indah, tanpa harus menyakiti, yang diungkapkan secara baik dan bijaksana, akan memberikan nuansa yang menyenangkan dan membuat lega bagi siapa pun yang menerimanya.

c. Prinsip *Qawlan Ma'rûfan* (Perkataan yang Baik)

Tuntunan Al-Qur'an untuk menyampaikan *qawlan ma'rûfan* **(**perkataan yang baik) dapat dijumpai dalam beberapa ayat. Semisal dalam Al-Qur'an surah al-Nisâ' [4]: 5, yang membicarakan tentang beberapa kewajiban para wali terhadap orang yang ada di bawah perwaliannya (anak yatim). Anak yatim berhak atas kecukupan belanja dan pakaian dari para wali mereka. Mereka juga berhak mendapatkan ucapan yang baik (*qawlan ma'rûfan*).

Para *mufassir* memahami *qawlan ma'rûfan* relatif sama. Ismâ'îl Haqqî mengartikannya dengan *kalâman layyinan tathîbu bihi nufûsuhum* (kata-kata lemah-lembut yang mengenakkan diri anak-anak yatim).[60] Demikian juga Ibn Katsîr yang mengartikannya dengan *al-kalâm al-thayyib wa ta<u>h</u>sîn al-akhlâq* (kata-kata yang baik dan mengindahkan akhlak).[61] Sedangkan al-Zamakhsyarî membatasi kata *ma'rûf* dengan segala ucapan dan perbuatan yang indah, baik menurut akal maupun menurut syara', sehingga jiwa menyukainya dan merasa nyaman dengannya. Sedang kebalikan dari *qawl ma'rûf* disebut *qawl munkar*.[62] Menurut al-Qurthubî, *qawlan ma'rûfan* bermakna melembutkan kata-kata dan menepati janji.[63]

Gambaran konkretnya, dalam memperlakukan mereka, hendaknya memperlakukannya sebagaimana memperlakukan anak sendiri dengan kasih sayang dan lemah lembut,[64] semisal memanggil mereka dengan sebutan anakku, sayangku, dan sebagainya.[65] Al-Zamakhsyarî juga menyontohkannya dengan ungkapan, "Jika kalian sudah layak dan dewasa, kami akan menyerahkan harta kalian kepada kalian." Atau, "Jika aku beruntung aku akan memberimu, dan jika aku mendapat *ghanîmah* dalam peperanganku, aku akan memberi bagianmu."[66]

Konteks ayat ini memerintahkan seorang wali berkata-kata yang halus dan baik kepada anak asuhnya, karena jiwa anak yang sangatlah mudah tersinggung dan bahkan sangat sensitif. Namun pesan-moral yang dikandungnya berlaku umum; bagi siapa pun, kapan dan di mana pun, terutama para pihak yang memiliki pola hubungan yang mirip dengan yang tergambar dalam ayat di atas, seperti hubungan atasan-bawahan, tuan-pelayan, pemimpin-rakyat, pejabat-rakyat, guru-murid, dosen-mahasiswa, orang tua-anak, dan seterusnya, untuk menyampaikan *qawlan ma'rûfan*: kata-kata yang baik, santun, dan enak didengar.

---

[59]Ibid.

[60]Ismâ'îl Haqqî al-Istanbûlî, *Tafsîr Rûh al-Bayân*, jilid 2, (Beirut: Dâr Ihyâ` al-Turâts al-'Arabî, t.t.), hlm. 133.

[61]Ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm,* jilid 3, hlm. 352.

[62]Ma<u>h</u>mûd al-Zamakhsyarî, *al-Kasysyâf 'an Haqâ`iq al-Tanzîl wa 'Uyûn al-Aqâwîl fî Wujûh al-Ta`wîl*, juz 2, (Beirut: Dâr Ihyâ` al-Turâts al-'Arabî, t.t.), hlm. 21.

[63]Al-Qurthubî, *al-Jâmi' lî Ahkâm al-Qur'ân*, juz 6, hlm. 59-60.

[64]Ma<u>h</u>mûd Hijâz, *Tafsir al-Wadlih* (Beirut: Dar al-Jabal, t.t.), hlm. 123.

[65]Al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî*, jilid 4, hlm. 187.

[66]al-Zamakhsyarî, *al-Kasysyâf,* hlm. 20-21.

Perkataan yang baik akan mengantarkan hubungan yang harmonis antarwarga.[67]

Perintah untuk berkata-kata dengan *qawlan ma'rûfan* juga dapat dijumpai dalam Al-Qur'an surah al-Nisâ' [4]: 8. Secara tematik, ayat ini berada dalam kelompok ayat yang menjelaskan hak-hak ahli waris dan pihak lainnya, anak-anak yatim, dan kerabat yang bukan ahli waris. Menurut Wahbah al-Zu<u>h</u>ayli, ayat ini menyentuh sisi psikologis yang mungkin muncul dari kerabat, anak yatim, atau orang-orang miskin apabila mereka menghadiri pembagian harta waris. Ayat ini memerintahkan agar mereka diberi bagian dari harta waris walau sedikit dan sampaikanlah kepada mereka kata-kata yang baik dan permintaan maaf yang layak yang dapat menenangkan hati mereka, menghilangkan kedengkian, dan mengikis kebencian dari diri mereka.[68]

Dalam situasi yang berbeda, Allah juga memerintahkan manusia untuk berkata-kata yang baik. Dalam Al-Qur'an surah al-Ahzab ayat 32 Allah berfirman:

> *Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah perkataan yang baik.*[69]

Menurut Wahbah al-Zuhaylî, ayat ini seakan berkata kepada isteri-isteri Nabi SAW., "Janganlah kalian melembutkan kata-kata atau menghaluskannya ketika kalian berbicara dengan kaum laki-laki. Hendaklah kata-kata kalian tegas, serius dan kuat sehingga orang yang dalam hatinya ada kecenderungan terhadap kefasikan dan dosa tidak ter-dorong melakukan kecurangan. Bicaralah dengan kata-kata yang baik dan biasa digunakan sehari-hari; tidak dibuat-buat dan jauh dari kesan menggoda." Larangan ini tidak berarti istri-istri Nabi SAW. waktu itu sedang dalam keadaan yang perlu diluruskan; tidak berarti mereka sedang menyimpang. Ayat ini hanya sedang menuntun mereka menaiki level perilaku yang lebih unggul dan utama, sekaligus sebagai tuntunan semua wanita (istri).[70]

Pesan-moral dari ayat ini tentu saja berlaku universal, bahwa seseorang tidak dibolehkan berbicara dengan kata-kata dan gaya yang mengundang kefasikan dan dosa. Perintah agar berkata-kata dengan *qawlan ma'rûfan* juga diwujudkan dalam bentuk tidak menyakiti perasaan orang lain.[71]

Di samping itu, Al-Qur'an juga menggunakan istilah *al-thayyib min al-qawl*[72] (perkataan yang baik) untuk menggambarkan komunikasi yang santun.[73] yaitu etika berkomunikasi dengan siapa

---

[67]Shihab, *Tafsir Al-Mishbah,* hlm. 330-332.

[68]Wahbah al-Zu<u>h</u>aylî, *al-Tafsîr al-Munîr fî al-'Aqîdah wa al-Syarî'ah wa al-Manhaj*, cet. II, jilid 4, (Damaskus: Dâr al-Fikr al-Mu'âshir, 1418 H), hlm. 262.

[69] Departemen Agama RI., *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* hlm. 963.

[70]Al-Zu<u>h</u>aylî, *al-Tafsîr al-Munîr,* jilid 22, hlm. 8-9.

[71] lihat QS. al-Baqarah [2]: 263 dan Mu<u>h</u>ammad [47]: 21.

[72] QS. al-<u>H</u>ajj [22]: 24)

[73] Ada dua kemungkinan maksud dari perkataan yang baik yang terdapat dalam Al-Qur'an surah al-<u>H</u>ajj [22]: 24 tersebut. Jika yang dimaksud *al-thayyib min al-qawl* itu di dunia maka yang dimaksud adalah ucapan *lâ ilâha illâ Allâh* dan kata-kata yang baik lainnya seperti dzikir dan semacamnya. Sedangkan jika *al-thayyib min al-qawl* itu di surga kelak, maka maksudnya adalah kata-kata mereka seperti ini, "*al-<u>h</u>amdu lillâh al-ladzî shadaqanâ wa'dahu* (segala puji bagi Allah yang telah menetapi janji-Nya kepada kami)," atau semacam itu dari obrolan para penghuni surga antar-sesama mereka. Dan *jalan yang terpuji,* jika itu di surga maka yang dimaksud adalah jalan ke surga. Baca Mu<u>h</u>ammad ibn Yûsuf Abû <u>H</u>ayyân al-Andalusî, *Tafsîr al-Ba<u>h</u>r al-Mu<u>h</u>îth,* cet. ke-1, jilid 6, (Beirut: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1993), hlm. 335- 336.

pun, baik pemilihan kata, relevansinya serta kesesuaian waktu dan tempat.

d. Prinsip *Qawlan Layyinan* (Perkataan yang Lembut)

Tuntunan untuk berkata yang lembut dapat dijumpai pada firman-Nya dalam Al-Qur'an surah Thâhâ [20]: 41-44. Ayat ini mengisahkan tentang Nabi Mûsâ dan Nabi Hârûn yang diperintah Allah untuk menghadap Fir'aun untuk tetap menjaga kata-kata yang lembut dalam menyampaikan seruannya. Dengan kata-kata yang lembut, diharapkan Fir'aun sadar lalu takut kepada Allah.

Di antara makna *qawlan layyinan,* menurut al-Zamakhsyarî, adalah kata-kata yang tidak menimbulkan rasa tidak enak pada orang yang diajak bicara; kata-kata yang lemah-lembut, semisal memanggil seseorang dengan panggilan yang disukainya.[74] Prinsip *qawlan layyinan* dalam ayat ini menuntun tentang cara berkomunikasi dengan pihak lain, yaitu menyampaikan kata-kata yang lemah-lembut, santun, halus serta mengenakkan, terutama kepada penguasa lalim yang sangat diharapkan kesadaran dan ketakwaannya kepada Allah.

Para *mufassir* lainnya juga memberikan penjelaskan yang relatif sama, bahwa *qawlan layyinan*,[75] adalah kata-kata yang lembut yang disampaikan secara simpatik sehingga dapat menyentuh hati, meninggalkan kesan mendalam, sehingga menarik perhatian orang untuk menerima dakwah. Sikap simpatik yang tercermin pada kehalusan sikap dan kelembutan kata, mutlak diperlukan untuk menjamin efektifitas komunikasi verbal dan optimalisasi hasil.

Tuntunan untuk kata-kata yang lembut juga diungkapkan dengan istilah *dûn al-jahr min al-qawl* (tidak mengeraskan suara), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah al-A'râf [7]: 205. Ayat ini memberikan tuntunan, ketika menyebut nama-Nya, seseorang harus melakukannya dalam hati seraya merendahkan diri (*tadlarru'*) disertai rasa takut (*khîfah*); dengan kata-kata atau seruan yang lirih. Kekhusyukan, kerendahan diri, dan rasa takut berpadu sendu, lirih, dan syahdu.

e. Prinsip *Qawlan Sadîdan* (Perkataan yang Jujur)

Kesantunan berkomunikasi juga diukur dari kejujuran informasi yang disampaikan. Tutur kata yang lembut tidak bermakna jika mengandung kebohongan. Allah memerintahkan untuk berkata jujur sebagaimana firman-Nya dalam Al-Qur'an surah al-Ahzab (33): 70:

> *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah (qawlan sadîdâ) perkataan yang benar.*[76]

Ayat ini menjelaskan bahwa takwa kepada Allah dapat membawa kepada perbaikan amal dan terampuninya dosa,

---

[74]Lihat al-Zamakhsyarî, *al-Kasysyâf,* juz 4, hlm. 84.

[75]Al-Marâghî mengartikan dengan pembicaraan yang simpatik dan lemah lembut, agar lebih dapat menyentuh hati, untuk mengundang empati, sehingga dapat lebih menarik mitra tutur untuk menerima dakwah. Baca al-Marâghî, *Tafsîr al-Marâghî,* jilid 16, hlm. 114. Al-Qurthubî menjelaskan bahwa mengingatkan dan melarang sesuatu yang munkar dengan cara yang simpatik melalui ungkapan atau kata-kata yang baik dan hendaknya hal itu dilakukan dengan menggunakan perkataan yang lemah lembut, lebih-lebih jika hal itu dilakukan terhadap penguasa atau orang-orang yang berpangkat. Baca al-Qurthubî, *al-Jâmi' li Ahkâm al-Qur'ân,* jilid 14, hlm. 63. Ibn Katsîr menjelaskan bahwa ayat ini memerintahkan kepada Mûsâ dan Hârun untuk pergi menemui Fir'aun dengan kata-kata yang lemah lembut, serta bersikaplah simpatik dan bersahabat padanya. Lihat Ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm*, jilid 1, hlm. 338-339.

[76] Departemen Agama RI., *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* hlm. 753.

dengan menyeru orang-orang beriman untuk bertakwa kepada-Nya dan bertutur dengan kata-kata yang benar (*qawl sadîd*). Tuntunan serupa juga terdapat dalam Al-Qur'an surah al-Nisâ' [4]: 9.

Dua ayat tersebut memerintahkan untuk berkata benar (*qawlan sadîdan*). Kata *sadîd* terdiri dari huruf *sîn* dan *dal* yang menurut pakar bahasa, Ibnu Faris sebagaimana dikutip oleh Shihab, menunjukkan kepada makna meruntuhkan sesuatu kemudian memperbaikinya. Ia juga berarti *istiqâmah* atau konsistensi. Kata ini juga digunakan untuk menunjukkan sasaran. Seorang yang menyampaikan sesuatu atau ucapan yang benar dan mengena tepat sasarannya, dilukiskan dengan kata ini.[77]

Di kalangan para *mufassir,* kata *sadîdan* dipahami secara beragam. Shihab memahaminya dengan "ucapan yang meruntuhkan jika disampaikan harus pula memperbaikinya. Artinya, kritik yang disampaikan hendaknya merupakan kritik yang membangun atau dalam arti informasi yang disampaikan harus mendidik".[78] Al-Qurthubî menyebutkan sejumlah pengertian untuk *qawl sadîd*, yaitu *qashdân wa haqqân* (efisien dan benar), *shawâb* (tepat), *al-ladzî yuwâfiqu zhâhiruhu bâthinahu* (yang selaras luar-dalamnya), *mâ`urîda bihî wajh Allâh dûna ghayrih* (yang diniatkan hanya karena Allah, bukan lain-Nya), dan *al-ishlâh bayn al-mutasyâjirîn* (mendamaikan orang-orang yang bertengkar). Apa pun, tegas al-Qurthubî, *qawl sadîd* mencakup semua kebaikan (*al-khayrât*); mencakup semua yang telah disebutkan dan lainnya.[79] Ia juga memahaminya dengan perkataan yang bijaksana dan perkataan yang benar (*al-'adl wa al-shawâb*).[80] Semen-tara al-Sya'rawî menyebutkan beragam penafsiran, antara lain, perkataan yang jujur dan tepat sasaran. perkataan yang lembut dan mengandung pemuliaan bagi pihak lain, pembicaraan yang tepat sasaran dan logis, perkataan yang tidak menyakitkan pihak lain, santun dan merasa nyaman/lapang yang menerimanya.[81]

Kata *sadîd* dalam dua ayat di atas tidak sekadar berarti benar, tetapi juga harus berarti tepat sasaran. Dalam artian kata-kata yang diungkapkan merupakan kata-kata yang tepat, sesuai dengan kondisi orang yang diajak berdialog, maupun sesuai dengan bidang yang dikuasainya, sehingga kata-kata tersebut benar dapat tercapai seperti apa-apa yang dinginkannya. M. Pickthall menerjemahkan *qawlan sadîdan* dengan *straight to the point*, yang berarti lurus, tidak bohong, tidak berbelit-belit.[82]

Al-Qur'an juga menuntun manusia untuk menyampaikan perkataan yang teguh (*al-qawl al-tsâbit*), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Ibrâhîm [14]: 27. Secara tematik, ayat ini berada dalam kelompok ayat dalam surah Ibrâhîm yang sedang membuat perumpamaan antara kebenaran dan kebatilan. Ayat ini menyebut tentang "kalimat yang baik" itu dengan *al-qawl al-tsâbit* (ucapan yang teguh), untuk meneguhkan orang-orang yang beriman di dunia dan akhirat. Menurut al-Zamakhsyarî, yang dimaksud dengan *al-qawl al-tsâbit* adalah ucapan yang diperkuat dengan argumen serta diteguhkan dengan bukti, sehingga ucapan itu terpancang kuat dan kokoh dalam

---

[77]Shihab, *Tafsir Al-Mishbâh,* II, hlm. 338
[78] Ibid.
[79]Al-Qurthubî, *al-Jâmi' lî Ahkâm al-Qur'ân*, jilid 17, hlm. 243.
[80]Ibid., jilid 6, hlm. 89.
[81]Muhammad Mutawallî al-Sya'râwî, *Khawâthirî Hawl al-Qur'ân al-Karîm (al-Tafsir al-Sya'râwî)* (ttp: Akhbâr al-Yaum, 1991), IV: 2021.
[82]M. Pickthall, *The Meaning of the Glorious Quran* (Karachi: Taj, 1973), hlm. 97.

hati pengucapnya lalu menimbulkan rasa tenang dan percaya diri saat mengucapkannya.[83] Dalam berkomunikasi, seseorang harus mengedepankan *al-qawl al-tsâbit*, yakni kata-kata yang kuat, berkarakter, ditopang dengan *hujjah* serta disokong dengan argumen.

Al-Qur'an mengecam perkataan dusta (*qawl al-zûr*) yang disebutkan sekali dalam Al-Qur'an surah al-H̲ajj [22]: 30. Asal makna kata *zûr* adalah menyimpang/melenceng (*mail*). Perkataan *zûr* dimaknai sebagai *kizb* (dusta), karena menyimpang/melenceng dari yang semestinya atau yang dituju. *Qawl al-zûr* juga ditafsirkan mengharamkan yang halal atau sebaliknya; serta saksi palsu. Rasulullah saw, sebagaimana dikutip oleh al-Razî, bersabda, "Saksi palsu itu sebanding syirik".[84] Menurut al-Qurthubi, "Ayat ini mengandung ancaman bagi yang memberikan saksi dan sumpah palsu. Ia termasuk salah satu dosa besar, bahkan termasuk tindak pidana".[85] Kebohongan adalah penyimpangan dari kebenaran. Kebohongan memunculkan permusuhan, melahirkan kedengkian, dan memecah persatuan. Kebohongan mengingkari kebenaran dan mengukuhkan kebatilan.[86]

Hal itu diakui oleh pakar komunikasi, Joseph A. DeVito, bahwa perkataan yang dusta akan banyak menimbulkan masalah dan kerugian. Ia menuturkan:

> Kebohongan mempunyai dimensi etik dan efektivitas. Dusta dianggap tidak etis karena setiap orang mempunyai hak untuk mendasarkan pilihannya atas informasi terbaik yang ada. Sementara dimensi efektivitas menyangkut apakah suatu kebohongan berhasil atau gagal mendapatkan imbalannya. Mungkin dusta akan efektif, namun dusta banyak menimbulkan masalah dan kerugian sehingga efektivitas komunikasinya akan sangat berkurang. Orang yang dikenal pernah berbohong jarang sekali dipercaya, bahkan ketika ia mengatakan hal yang sebenarnya.[87]

Oleh karena itu, komunikan hendaknya selektif dan kritis ketika menerima informasi.[88] Jadi, komunikasi yang efektif harus diawali dari komunikator yang beretika. Etika komunikator memiliki makna sebagai standar perilaku yang baik dan benar, yang memungkinkan menjalankan aktifitas komunikasi secara etis dalam konteks budaya serta moralitas tertentu. Komunikator yang dikenal jujur sudah barang tentu akan mudah meraih kepercayaan dari komunikan atau disebut sebagai sumber informasi yang layak dipercaya, sehingga komunikasinya menjadi efektif.

Senada dengan perintah untuk berkata jujur adalah larangan Al-Qur'an terhadap perkataan jelek (*al-sû' min al-qawl*).[89] Di antara pesan yang dapat diambil dari ayat ini adalah bahwa kita harus menjaga lisan sehingga tidak keluar darinya ucapan yang buruk dalam segala bentuk dan tingkatannya, semisal sumpah-serapah, mengutuk atau mendoakan jelek terhadap orang lain, kecuali bagi orang yang dizalimi. Ia diperkenankan mengeluarkan ucapan buruk berupa doa buruk (laknat) terhadap orang yang

---

[83] Al-Zamakhsyarî, *al-Kasysyâf,* juz 3, hlm. 379.

[84]Al-Râzî, *Tafsîr al-Fakhr ar-Râzi,* XXIII: 33.

[85]Al-Qurthubî, *al-Jâmi' li Ah̲kâm al-Qur'ân,* jilid 14, hlm. 387.

[86] Majmû'ah 'Ulamâ` al-Azhar, *al-Tafsîr al-Wasîth lî al-Qur`ân al-Karîm*, cet. I, jilid 6, (Univ. al-Azhar: al-Hay`ah al-'Âmmah lî Syu`ûn al-Mathâbi' al-Amîriyah, 1993), hlm. 1214.

[87]Joseph A. DeVito, *Komunikasi Antar Manusia*, terj. Agus Maulana (Jakarta: Profesional Books, 1997), hlm. 148-149.

[88] QS. al-Hujurât [49]: 6).

[89] QS. al-Nisâ' [4]: 148.

menzaliminya. Tetapi, tetap saja menahan diri dari melakukan hal itu lebih baik baginya.[90]

Bentuk perkataan lainnya yang juga dicela oleh Al-Qur'an adalah perkataan sindiran (*la<u>h</u>n al-qawl*).[91] Ayat ini berbicara tentang ancaman terhadap orang-orang munafik dan orang-orang murtad. Allah menunjukkan salah satu tanda mereka (orang-orang munafik) yaitu suka membuat *la<u>h</u>n al-qawl*. *La<u>h</u>n al-qawl*, menurut Mu<u>h</u>ammad al-Hijâzî, adalah berkata-kata dengan kiasan dan sindiran.[92] Dalam berkomunikasi, seseorang hendaknya memilih kata-kata yang jelas, mudah dipahami oleh lawan bicara dan sebisa mungkin menghindari kata-kata yang menimbulkan pengertian yang tidak sama antara pengucap dan pendengar.

Demikian juga larangan berkata yang mungkar (*munkar min al-qawl*), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah al-Mujâdalah [58]: 2. Secara tematik, ayat ini sedang berbicara tentang *zhihâr*. *Sabab nuzûl*-nya adalah Khuwaylah bint Ṡa'labah yang di-*zhihâr* oleh suaminya, Aws bin al-Shâmit.[93] Kata-kata yang diucapkan seseorang ketika melakukan *zhihâr* disebut sebagai perkataan mungkar dan dusta (*munkar min al-qawl wa zûr*). Pesan universal dari ayat ini adalah keharusan menjauhi kata-kata yang penuh dengan kemungkaran, kedustaan; kata-kata yang sarat dengan pelanggaran terhadap etika syariat dan etika publik, kata-kata yang tidak senonoh yang jauh dari norma yang berlaku dalam hal berkomunikasi antar sesama.

Islam Juga melarang mengungkapkan kata-kata yang bersilang pendapat (*qawl mukhtalif*), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah al-Dzâriyyât [51]: 8. Ayat ini menjelaskan keadaan orang-orang yang membohongkan adanya kebangkitan akhirat itu. Mereka berbeda pendapat tentang sosok Muhammad SAW; sebagian menuduhnya sebagai penyair, dan sebagian lainnya menuduhnya sebagai gila. Mereka juga bersilang pendapat tentang Al-Qur'an; sebagian menyebutnya sihir, sebagian lainnya menyebutmya sebagai perdukunan, serta ada pula yang menuduhnya sebagai kumpulan lagu-lagu, dan sebagainya.[94] Dalam berkomunikasi, seseorang harus menghindari kata-kata yang kontradisksi antara ungkapan yang satu dengan ungkapan lainnya. Kita harus konsisten dari awal pembicaraan hingga akhir.

Demikian juga, terdapat larangan untuk mengungkapkan kata-kata yang menyebabkan dosa (*qawl 'azhîm*), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah. al-Isrâ` [17]: 40. Pertanyaan yang dilontarkan ayat ini sesungguhnya bermuatan *istinkâr wa al-tahakkum* (pengingkaran dan penghinaan). Ayat ini seakan bertanya, "Jika Allah adalah Pencipta anak-anak laki-laki dan anak-anak perempuan, lalu pantaskah bagi-Nya memilihkan bagi mereka anak-anak laki-laki lalu memilihkan untuk Diri-Nya anak-anak perempuan?" Dengan tegas ayat ini menyatakan bahwa kata-kata mereka itu sungguh merupakan

[90]Jalâl al-Dîn al-Suyûthî, *al-Durr al-Manṡhûr*, jilid 2, (Beirut: Dâr al-Fikr, 1993), hlm. 723.

[91] QS. Muhammad [47]: 30.

[92]Mu<u>h</u>ammad Ma<u>h</u>mûd al-Hijâzî, *al-Tafsîr al-Wâdlih*, cet. X, jilid 3, (Beirut: Dâr al-Jîl, 1423 H), hlm. 470.

[93]Ibn Katsîr, *Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm*, jilid 13, hlm. 441-442.

[94] 'Abd al-Ra<u>h</u>mân bin 'Ali al-Jawzî, *Zâd al-Masîr fî 'Ilm al-Tafsîr*, Jilid 8 (Beirut: al-Maktab al-Islâmî, 1404), hlm. 29.

perkataan yang besar: besar kehinaannya, kekejiannya, keangkuhannya, kebohongannya, kedustaannya, dan kemustahilannya.[95] Dalam berkomunikasi seseorang harus menghindarkan diri dari *qawl 'azhim,* yaitu kata-kata yang mengandung kekejian dan kebohongan meski dibalut dengan redaksi yang puitis atau kata-kata yang bersastra.

Al-Qur'an juga melarang perkataan yang tidak menyenangkan (*mâ lâ yardlâ min al-qawl*), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah al-Nisâ' [4]: 108. Secara tematik, ayat ini berada dalam kelompok ayat yang sedang menegaskan kewajiban berbuat adil dan tidak memihak dalam menetapkan hukum. Ayat ini menjadi peringatan bagi siapa pun untuk menjauhi hal-hal yang tidak diridhai Allah meskipun dalam tempat atau kondisi yang tidak terlihat atau terdengar orang lain.[96] Nilai-nilai dasar dari ayat ini yang dapat dikembangkan dalam bidang komunikasi antar-sesama antara lain keharusan menjauhi kata-kata yang mengandung tipu-muslihat, tipu-daya, makar, dan semacamnya yang merugikan kelompok lain.

Di samping itu, Al-Qur'an juga melarang perkataan yang menipu (*zukhruf al-qawl*), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah al-An'âm [6]: 112. Yang menjadi fokus pada ayat ini adalah kata *zukhruf al-qawl ghurûrâ* (perkataan yang indah-indah untuk menipu), yaitu kesesatan dan keburukan yang dikemas dengan kata-kata yang indah dan menarik agar manusia tertipu.[97] Dalam berkomunikasi, hindari kata-kata yang penuh tipu-daya dan muslihat meski dikemas dengan untaian redaksi yang indah dan memikat. Lebih baik kata-katanya ringan dan sederhana tapi penuh ketulusan serta mengandung pesan persaudaraan.

Lebih dari itu, Al-Qur'an juga melarang perkataan yang tidak bermakna/omong kosong (*zhâhir min al-qawl*), sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah al-Ra'd [13]: 33. Perkataan *zhâhir min al-qawl* merupakan salah satu ciri orang kafir, berarti kata-kata kosong tanpa makna, kata-kata batil,[98] dan kata-kata yang kerap digunakan dalam keseharian namun tidak memiliki hakikat (makna).[99] Sehubungan dengan etika komunikasi, ayat ini memberi pesan-moral bahwa dalam berkata-kata dengan siapa pun kita harus menghindari kata-kata yang nir-makna; kata-kata yang muatannya hanya keburukan dan kebatilan meski kata-kata itu sudah mentradisi di kalangan masyarakat.

Pola atau Contoh Komunikasi Santun dalam Al-Qur'an

Al-Qur'an telah memberikan tuntunan tentang batas-batas santun tidaknya dalam berkomunikasi, sebagaimana uraian di atas. Prinsip-prinsip tersebut sejalan dengan berbagai teori kesantunan yang dikembangkan oleh para pakar komunikasi. Berikut penulis akan menampilkan beberapa pola atau contoh komunikasi santun dalam Al-Qur'an.

[95]Quthb, *Fî Zhilâl al-Qur`an,* jilid 4, hlm. 2230.

[96]Fakhr al-Dîn al-Râzî, *Mafâtîh al-Ghayb*, cet. ke-1, jilid 11, (Beirut: Dâr al-Kutub al-'Ilmiah, 2000), hlm. 29.

[97]Muhammad 'Ali al-Shâbûnî, *Shafwah al-Tafâsîr*, cet. ke-1, Jilid 1, (Kairo: Dâr al-Shâbûnî lî al-Thibâ'ah wa al-Nasyr wa al-Tawzî', 1997), hlm. 383.

[98]Muhammad Sayyid Thantâwî, *al-Tafsîr al-Wasîth lî al-Qur`ân al-Karîm,* cet. ke-1, jilid 7, (Kairo: Dâr Nahdhah Mishr, 1997), hlm. 488.

[99]Darwazah Muhammad Izzat, *al-Tafsîr al-Hadîts*, jilid. 5, (Kairo: Dâr Ihyâ` al-Kutub al-'Arabiyah, 1383 H), hlm. 545.

a. Memanggil secara Santun

Ayat-ayat yang dimulai dengan *nidâ'* (panggilan) menggambarkan cara memanggil secara santun dan menyenangkan. Semisal ketika Allah memanggil Rasulullah SAW pada masa awal kenabian menggunakan diksi *yâ ayyuhâ al-muzammil* (wahai orang yang berselimut)[100] dan *yâ ayyuhâ al-Muddatstsir* (wahai orang yang berslimut).[101] Keduanya menunjukkan panggilan kedekatan dan kasih sayang. Leech menyebutnya dengan maksim kesimpatian (*sympathy maxim*).

Sementara, ketika Rasulullah SAW secara psikologis sudah mantap menjalankan tugas-tugas kenabian pada periode Madinah, Allah memanggilnya dengan diksi *yâ ayyuhâ an-nabiyyu* (wahai Nabi)[102] sebagai panggilan kehormatan (*respect*) atas fungsi kenabiannya dengan tidak memanggil nama beliau terlepas dari gelar kehormatannya. Panggilan seperti ini menggambarkan maksim kemurahan (*generosity maxim*).

Demikian juga, ketika memanggil orang-orang yang beriman, Allah memanggilnya dengan sikap hormat (*respect*) dengan menyebutkan sifat-sifat yang mulia dalam diri mereka dan penuh kemesraan yaitu dengan menggunakan diksi *yâ ayyuhâ al-ladzîna âmanû* (Wahai orang-orang yang beriman). Panggilan ini dapat dijumpai semisal dalam Al-Qur'an surah al-Mâ'idah [5]: 1, al-Hujurât [49]: 1, dan al-Mumtahanah [60]: 1. Dengan demikian, jika menggunakan tuturan langsung seperti mengawali surah dengan *nidâ'* (panggilan), hendaknya dengan memanggil dengan panggilan yang menyenangkan dan menghormati bagi yang dipanggil.

Panggilan demikian sangat efektif untuk memperoleh respon dari orang-orang yang dipanggil sekaligus sebagai cara Allah untuk mendidik khalayak pembaca agar juga memanggil orang lain dengan cara demikian. Panggilan dengan menyebutkan hal-hal yang positif dan mulia pada diri yang dipanggil, maka panggilannya akan menjadi panggilan yang efektif. Lain halnya ketika memanggil umat manusia dengan menggunakan diksi *yâ ayyuhâ an-nâs* (Wahai manusia), semisal dalam Al-Qur'an surah an-Nisâ' [4] dan al-Hajj [22]: 1. Panggilan ini menekankan pada universalitas ajaran Islam dan persamaan kedudukan manusia di bawah hukum.

Sebaliknya ketika seorang penutur menyampaikan kepada mitra tutur, hendaknya ia menggunakan tuturan dengan memerhatikan maksim kerendahan hati (*modesty maxim*). Maksim ini menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri. Dalam Al-Qur'an surah al-Hujurât [49]: 1-2, Allah mengajarkan kepada khalayak untuk bersikap sopan santun kepada orang yang semestinya dihormati, semisal bersikap sopan santun kepada Nabi Muhammad SAW.

Contoh panggilan seorang anak kepada ayahandanya dengan panggilan *Yâ Abati* (Wahai Ayahanda) adalah panggilan terindah yang digunakan dalam Bahasa Arab. Begitu juga dengan panggilan *Yâ Bunayya* (Wahai Anandaku). Jangan sampai orang tua memanggil anaknya atau sebaliknya dengan panggilan yang jorok dan tidak pantas didengar. Contoh ini dapat dijumpai pada dialog antara Nabi Ya`qûb as dan

---

[100] QS. al-Muzammil [73]: 1

[101] QS. al-Muddatstsir [74]: 1.

[102] Yang terdapat di awal al-Qur'an, surah al-Ahzâb [33]: 1, al-Thalâq [65]: 1, dan *al-Tahrîm* [66]: 1.

putranya Yûsuf, sebagaimana dalam Al-Qur'an surah Yûsuf [12]: 4-5), dan dialog antara Nabi Ibrahim as. dengan putranya Ismail as. dalam Al-Qur'an surah al-Shâffât [37]: 102.

Cara Allah memanggil Nabi SAW, Nabi Ya`qûb a.s memanggil putranya Yûsuf dan Nabi Ibrahim a.s. dengan putranya Ismail di atas merupakan implementasi tuntunan Al-Qur'an untuk menyampaikan perkataan yang baik (*qawlan ma'rûfan*). Sementara panggilan *Yâ Abati* (Wahai Ayahanda) dari Yûsuf dan Ismâ`îl kepada ayahandanya masing-masing merupakan implementasi tuntunan Al-Qur'an untuk menyampaikan perkataan yang mulia (*qawlan karîmâ*), dalam konteks dan situasi yang berbeda.

b. Menyampaikan Permohonan secara Santun

Tuntunan untuk berkata yang lembut sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Thâhâ [20]: 41-44, dapat dijumpai pada kisah doa Nabi Zakariya as. pada Al-Qur'an surah Maryam [19]: 4. Ketika hendak memohon, seseorang hendaknya menunjukkan kerendahan hati (*modesty maxim*), baik permohonan itu ditujukan kepada Allah SWT maupun permohonan yang ditujukan kepada sesama manusia. Nabi Zakariya as. berdoa agar dianugerahi seorang putra sebagai pewaris dan pelanjut cita-cita dan kepercayaan beliau, sedang usia beliau sudah sangat tua dan isteri beliau seorang yang mandul, yang menurut ukuran ilmu biologi tidak mungkin bisa hamil.[103]

Ketika Nabi Zakariyâ as. berdoa, ia memulai dengan mengungkapkan kelemahan dirinya, "*Sesungguhnya tulangku telah lemah dan kepalaku telah dipenuhi uban*" yang diungkap dengan menggunakan *uslûb kinâyah* (gaya bahasa kiasan) dan *uslûb isti'ârah* (gaya bahasa pinjaman).[104] Penggunaan diksi "tulang" karena ia adalah tempat daging menempel. Kalau tulang sudah lemah apalagi daging, tetapi tidak bisa sebaliknya.[105] Ungkapan-ungkapan di atas hendak melukiskan keadaan diri Nabi Zakaria as. yang sudah sangat lanjut usia, dan karenanya gaya bahasa yang digunakan juga disebut dengan gaya bahasa hiperbolik. Ungkapan dengan gaya bahasa demikian sangat tepat ketika digunakan untuk menyatakan kelemahan diri saat berdoa kepada Allah Yang Maha Kuasa, meskipun tanpa diungkapkannya pun Allah pasti sudah mengetahui kondisi orang yang berdoa kepada-Nya.

Gambaran penyampaian doa Nabi Zakariya as. diungkap dengan redaksi *idz nâdâ Rabbâhû nidâ'an khafiyyâ*. Penggunaan kata *nâdâ –nidâ'* yang diartikan berdoa—semula berarti *raf' al-shawt wa zhuhûruh* (mengeraskan suara dan membuatnya jelas).[106] Dengan arti demikian, maka ungkapan *idz nâdâ Rabbâhû nidâ'an khafiyyâ* berarti "*Ketika ia menjerit kepada Tuhannya dengan jeritan yang lirih*". Jeritan biasanya digunakan untuk sasaran yang jauh. Diksi ini digunakan sebagai isyarah untuk menggambarkan diri Nabi Zakariâ as. (sebagai suatu sikap *tadzallul*) yang merasa jauh dari Tuhannya yang disebabkan dosa-dosanya dan keadaan dirinya yang bergelimang perbuatan

---

[103]Ibid., hlm. 47.

[104]Baca lebih lanjut tentang *uslûb kinâyah* (gaya bahasa kiasan) dan *uslûb isti'ârah* (gaya bahasa pinjaman) dalam A<u>h</u>mad al-Hâsyimî, *Jawâhir al-Balâghah fî al-Ma'âni wa al-Bayân wa al-Badî'* (Beirut: al-Maktabal al-'Ashriyyah, t.t.), hlm. 345. 258.

[105]Syihabuddin Qalyubi, *Stilistika dalam Orientasi Studi al-Quran*, cet. ke-2 (Yogyakarta: Belukar, 2008), hlm. 84.

[106]Baca Abû al-Qâsim <u>H</u>usayn ibn Mu<u>h</u>ammad (al-Râgib al-Ishfahânî), *al-Mufradât fî Gharîb al-Qur'ân* (Beirut: Dâr al-Ma'ârif, t.t.), hlm. 486.

jelek, seperti halnya orang yang merasa takut akan siksa-Nya.[107] Ungkapan demikian sebagai bentuk pengajaran bahwa hendaklah manusia senantiasa merendahkan dirinya ketika memohon kepada Tuhannya, sebagai bentuk kesantunan dalam komunikasi yang dikenal dengan maksim kerendahan hati.

c. Menegur secara Santun

Ketika Allah bermaksud menegur Nabi Muhammad SAW, Dia menggunakan tuturan secara tidak langsung. Karena tuturan tidak langsung dalam konteks tertentu akan terasa lebih santun jika dibandingkan dengan tuturan yang diungkap secara langsung. Hal ini disarankan oleh Grice dan Pranowo guna menjaga martabat mitra tutur agar tidak merasa dipermalukan. Semisal ketika Allah menegur Nabi Mu<u>h</u>ammad SAW pada surah 'Abasa [80]: 1–3, dengan firman-Nya: *"Dia (Mu<u>h</u>ammad) bermuka masam dan berpaling karena telah datang seorang buta kepadanya. Tahukah kamu barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa)"*, dengan teguran yang tidak langsung yang ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW. Padahal ayat ini turun dan diterima oleh Nabi Mu<u>h</u>ammad SAW sebagai respons atas peristiwa yang melatarbelakanginya. Menegur dengan cara demikian akan terasa santun dalam berkomunikasi.

Teguran Allah kepada Rasul-Nya itu merupakan bentuk simpati-Nya pada diri Abdullah ibn Ummi Maktûm. Hal demikian sejalan dengan maksim kesimpatian (*sympathy maxim*). Pernyataan simpati juga dapat dilihat ketika Allah merespon nasib malang yang menimpa Khawlah binti Sa'labah, perempuan yang di-*zhihâr* oleh suaminya.[108] Demikian juga ketika Allah menghibur Rasulullah SAW[109] dan para shahabat.[110]

Allah SWT juga memulai surah dalam bentuk larangan yang disampaikan dalam bentuk pertanyaan. Semisal dalam Al-Qur'an surah al-Ta<u>h</u>rîm [66]: 1. Ayat ini ditujukan secara langsung kepada diri Nabi Muhammad SAW yang mempertanyakan sikap dan perilakunya, dengan ungkapan: *"Mengapa kamu mengharamkan apa yang Allah halalkan bagimu?* Gaya bahasa dalam bentuk pertanyaan pada ayat itu secara pragmatik termasuk bentuk direktif. Menegur merupakan salah satu bentuk direktif. Sebagai tindak direktif, penutur meminta petutur menghentikan perilaku maupun sikapnya yang menurut pandangan penutur tidak selayaknya dilakukan oleh petutur. Menegur dengan menggunakan gaya bahasa pertanyaan merupakan salah satu bentuk komunikasi yang santun.

Demikian juga Al-Qur'an surah al-Mâ'ûn [107]: 1, *"Tahukah kamu (orang) yang mendustakan agama. Itulah orang yang menghardik anak yatim."* Pembuka surah ini menggunakan gaya bahasa pertanyaan, tetapi dimaksudkan untuk mencela (*at-tawbî<u>h</u>*) dan menyatakan keheranan (*ta'ajjub*) atas kezaliman yang dilakukan oleh orang-orang kafir terhadap anak yatim. Pertanyaan tersebut mengharapkan agar khalayak tidak melakukan perbuatan yang sama dengan orang-orang itu. Menegur secara tidak langsung merupakan wujud kesantunan dalam berkomunikasi.

[107]Ibid., hlm. 487.

[108] QS. al-Mujâdilah [58].

[109] QS. Thâhâ [20], al-Fat<u>h</u> [48], al-Dlu<u>h</u>â [93], al-Insyirâ<u>h</u> [94], dan al-Kawtsar [108].

[110] QS., al-Qashash [28].

d. Memerintah dengan Menggunakan Kalimat Berita

Dalam beberapa ayat, Allah memperkenalkan diri-Nya dengan sifat Maha Terpuji yang diungkap dengan diksi dan gaya bahasa yang santun bahkan mengesankan *humble* (rendah hati), yakni lafal *al-hamdu lillâh* yang berarti "segala puji hanya milik Allah". Pada lafal *al-hamdu lillâh*, Allah sebagai komunikator diposisikan sebagai yang diceritakan, bukan pihak yang menceritakan. Allah tidak mengungkapkannya dengan kalimat "segala puji hanya milik-Ku" atau "Katakanlah: segala puji hanya milik-Mu", untuk memberikan kesan bahwa Allah memang layak dipuji meski tanpa harus mengaku-aku bahwa diri-Nya sosok terpuji.

Oleh karena itu, al-Shâbûnî menyebut dengan istilah *"al-hamdu lillâh: al-jumlah khabariyyah lafzhan, insyâ'iyyah ma'nan"* (lafal *al-hamd lillâh* merupakan kalimat berita secara lafalnya, namun merupakan kalimat tuntutan secara maknanya). Lafal *al-hamdu lillâh* merupa-kan ungkapan ringkas dari kalimat *qûlû* (katakanlah) *al-hamd lillâh. Talwîn al-khithâb* (perubahan warna pada sasaran komunikasi), yakni secara redaksional merupakan tuturan dengan mengguna-kan kalimat berita tetapi yang dikehen-daki adalah perintah,[111] menurut peneliti, termasuk kesantunan dalam berkomu-nikasi. Tuturan ini menggambarkan tuturan perintah secara tidak langsung, sehingga khalayak tidak merasa dalam paksaan untuk menyampaikan ungkapan lafal *al-hamdu lillâh.*

Jika pun kemudian tuturan dengan lafal *al-hamdu lillâh* disampaikan oleh manusia kepada Tuhannya maka tuturan tersebut juga merupakan bentuk komunikasi santun, yaitu dengan cara mengungkapkan hal-hal baik pada mitra tutur, apalagi ditujukan kepada Dia Yang Maha segalanya. Tuturan demikian merupakan gambaran maksim penghargaan (*approbation maxim*), yakni memaksimalkan pujian hanya milik Allah SWT.

e. Memberikan Penghargaan

Semisal penggunan *ism al-isyârah* (kata tunjuk) *dzâlika* (itu) atau *tilka* (itu) yang biasanya digunakan untuk menunjuk sesuatu yang jauh, namun makna yang dikehendaki menunjuk sesuatu yang dekat, yang berarti *ini*. Mayoritas *mufassir* mengartikan lafal *dzâlika al-kitâb* dengan *Hâdzâ al-kitâb "Kitab (Al-Qur'an) ini"*.[112] Demikian juga penggunaan kata tunjuk *tilka* yang biasanya berarti *itu,* semisal pada Al-Qur'an surah Yûnus [10]: 1, surah Yûsuf [12]: 1, surah al-Ra'd [13]: 1, surah al-Hijr [15]: 1, surah al-Syu'arâ' [26]: 2, surah al-Naml [27]: 1, surah al-Qashash [28]: 2, surah Luqmân [31]: 2, dan surah al-Syûrâ [42]: 3.

Penggunaan kata tunjuk *dzâlika* atau *tilka* untuk maksud menunjuk sesuatu yang dekat seperti ayat-ayat di atas memberi kesan bahwa yang ditunjuk adalah sesuatu yang bernilai tinggi dan sempurna.[113] Karena ketinggian dan kesempurnaan *al-Kitâb*, maka tidak patut ia ditunjuk dengan kata "*hâdzâ/hâdzihi* (ini) yang biasa digunakan untuk menunjuk sesuatu yang dekat. Pilihan diksi seperti ini merupakan pola memulai komunikasi santun, yang disebut oleh Geoffrey Leech dengan maksim penghargaan (*approbation maxim*).

Etika komunikasi dengan strategi merendahkan diri sendiri dapat juga dilihat pada Al-Qur'an surah al-Baqarah [2]: 31-32) yang berbunyi, *"....Maha Suci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain*

[111]Muhammad, *al-Mufradât,* hlm. 486..

[112]Al-Zuhaylî, *at-Tafsîr al-Munîr,* I: 72.

[113]Ibid.

dari apa yang telah Engkau ajarkan kepada kami; Sesungguhnya Engkaulah yang Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana." Pada teks itu, penutur (manusia yang dinyatakan dengan kami) tidak mengetahui sesuatu pun selain yang diajarkan oleh Allah (Engkau), sebagai salah satu strategi untuk menunjukkan betapa rendahnya pengetahuan manusia dibandingkan dengan pengetahuan Allah SWT. Strategi merendahkan diri itu tidak saja pada pengetahuan yang dimiliki oleh manusia tetapi juga kesucian dan kebijaksanaan. Betapa kotornya manusia itu jika dibandingkan dengan Allah. Hal ini terungkap dari pernyataan *"...Maha suci Engkau,..."*. *dan "....Sesungguhnya Engkaulah yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana"*.

f. Menggunakan Gaya Bahasa yang Santun

Pemakaian gaya bahasa menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan pemakaian bahasa menjadi santun. Gaya bahasa adalah optimalisasi pemakaian bahasa dengan cara-cara tertentu untuk mengefektifkan komunikasi. Semisal ketika Allah memulai komunikasi-Nya pada Al-Qur'an surah Ibrâhîm [14]: 1, terdapat klausa *litukhrij al-nâs min al-zhulumât ilâ al-nûr,* yaitu penggunaan gaya bahasa *isti'ârah ashliyyah*. Kata-kata yang dipinjam berupa: (1) *al-zhulumât* (gelap gulita), (2) *al-nûr* (cahaya), (3) *al-shirâth* (jalan). Kata "*al-zhulumât*" merupakan bentuk plural yang dipinjam dari kata "*al-dlalâl*" (kesesatan) dan "*al-kufr*" (kekufuran). Beragam bentuk kesesatan dan kekufuran diserupakan dengan suasana gelap gulita karena sama-sama tidak ada cahaya atau petunjuk. Juga kata "*al-nûr*" dipinjam dari kata "*al-hudâ*" (petunjuk) dan "*al-îmân*" (keimanan). Petunjuk atau keimanan diserupakan dengan "*al-nûr*" (cahaya) karena sama-sama menerangi kehidupan. Penggunaan kata-kata pinjaman itu akan terasa lebih santun dan sekaligus lebih mengena pada psikologi pembaca.

Penggunaan *majâz* juga dapat menghaluskan pemakaian bahasa agar terasa santun. Semisal penggunaan *uslûb majâz mursal* (gaya bahasa majas bebas) pada Al-Qur'an surah al-Lahab: [111]: 1 yang diungkap dengan lafal, *"Tabbad yadâ Abî Lahab wa tabb"* yang berarti *"Binasalah kedua tangan Abu Lahab"*. Ungkapan itu secara eksplisit menyebutkan yang binasa adalah kedua tangan Abu Lahab. Padahal yang dikehendaki adalah kebinasaan diri Abû Lahab secara keseluruhan. Diungkap demikian merupakan contoh komunikasi yang santun, yaitu dengan cara menyebut sebagian anggota tubuh (*'alaqah juz'iyyah*), padahal yang dikehendaki adalah secara keseluruhan.

Contoh lainnya pada penggunaan *uslûb tasybîh.* Dalam persoalan-persoalan yang berkaitan dengan eskatologis, Al-Qur'an seringkali menggunakan gaya bahasa metaforis yang diungkapkan dalam bentuk gaya bahasa simile *(tasybîh).* Semisal dalam Al-Qur'an surah al-<u>H</u>ajj [22]: 2, Allah mengungkapkan kedahsyatan peristiwa yang sangat menakutkan hari Kiamat dengan ungkapan: "... *kamu lihat manusia dalam keadaan mabuk, padahal sebenarnya mereka tidak mabuk, akan tetapi azab Allah itu sangat kerasnya."* Keadaan manusia pada Hari Kiamat diungkap laksana orang yang mabuk. Ungkapan ini sebagai contoh komunikasi santun untuk menggambarkan ketakutan yang sangat luar biasa pada diri manusia pada hari Kiamat sehingga melenyapkan akal pikiran mereka. Semuanya hancur lebur. Bukan hanya manusia yang lemah tetapi juga langit, bumi, dan gunung yang keras dan besar pun hancur luluh.

Penutup

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut: *pertama*, Al-Qur'an menuntun manusia untuk berkomunikasi secara santun dalam berbagai situasi dan kondisi. Komunikasi santun berdampak pada keberhasilan suatu komunikasi, sekaligus tetap terjaganya hubungan yang harmonis di antara pihak yang terlibat dalam komunikasi. Gambaran komunikasi santun dalam Al-Qur'an dapat dilihat pada penggunaan beberapa istilah, yaitu *qawlan karîman* (perkataan yang mulia), *qawlan maysûran* (perkataan yang menyenangkan), *qawlan ma'rûfan* (perkataan yang baik), *qawlan layyinan* (perkataan yang lembut), *qawlan sadîdan* (perkataan yang jujur), a*l-thayyib min al-qawl* (perkataan yang baik), *dûn al-jahr min al-qawl* (tidak mengeraskan suara), *al-qawl al-tsâbit* (perkataan yang teguh), *qawl al-zûr* (perkataan dusta), *al-sû` min al-qawl* (perkataan jelek), *la<u>h</u>n al-qawl* (perkataan sindiran), *munkar min al-qawl* (perkataan mungkar), *qawl mukhtalif* (bersilang pendapat), *qawl 'azhîm* (kata-kata yang menyebabkan dosa), *mâ lâ yardlâ min al-qawl* (perkataan yang tidak menyenangkan), *zukhruf al-qawl* "perkataan yang menipu", *zhâhir min al-qawl* (perkataan yang tidak bermakna/ omong kosong).

Kedua, dalam Al-Qur'an juga terdapat beragam contoh konkret komunikasi santun, baik komunikasi antara Tuhan dan manusia atau sebaliknya maupun komunikasi antar manusia.

Beragam prinsip-prinsip dan contoh komunikasi santun dalam Al-Qur'an masih memungkinkan untuk dieksplorasi secara lebih luas dan mendalam, terutama bentuk konkret dari komunikasi santun yang termuat dalam Al-Qur'an. Sekecil apa pun hasil penelitian ini, diharapkan prinsip-prinsip dan contoh komunikasi santun yang telah diuraikan di atas dapat menjadi panduan bagi manusia (terutama kaum Muslim) dalam berkomunikasi. *Wa Allâh bi al-shawâb*. []

Daftar Pustaka

Andalûsî, Mu<u>h</u>ammad Ibn Yûsuf Abû <u>H</u>ayyân al-. *Tafsîr al-Ba<u>h</u>r al-Mu<u>h</u>îth,* cet. ke-1. Beirût: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1993.

'Âsyûr, Mu<u>h</u>ammad al-Thâhir ibn. *Tafsîr al-Ta<u>h</u>rîr wa al-Tanwîr.* Tunisia: al-Dâr al-Tunisiyyah li an-Nasyr,

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya,* edisi yang disempurnakan, 11 jilid. Jakarta: Lentera Abadi, 2010.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta, Balai Pustaka, 1993.

DeVito, Joseph A. *Komunikasi Antar Manusia*, terj. Agus Maulana. Jakarta: Profesional Books, 1997.

Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* Bandung: PT. Remaja Rosda-karya, 2009).

Endang Lestari G dan MA. Maliki. *Komunikasi Yang Efektif.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2006.

Hamka. *Tafsir Al-Azhar*. Surabaya: Yayasan Latimojung, 1982.

Hâsyimî, A<u>h</u>mad al-. *Jawâhir al-Balâghah fî al-Ma'âni wa al-Bayân wa al-Badî'.* Beirut: al-Maktabal al-'Ashriyyah, t.t.

Hijâzî, Mu<u>h</u>ammad Ma<u>h</u>mûd al-. *al-Tafsîr al-Wâdlih*, cet. ke-10, jilid 3. Beirut: Dâr al-Jîl, 1423 H.

Hisyam Thalbah, *et al. Ensiklopedia Mukjizat Alquran dan Hadis.* Terj. Syarif Hade Masyah, *et al*, cet. ke-5, 10 vol. T.tp: PT Sapta Sentosa, 2013.

Ishfahânî, al-Râghib al-. *al-Mufradât fî Gharîb al-Qur'ân*. Beirut: Dâr al-Ma‘ârif, t.t.

Istanbûlî, Ismâ’îl Haqqî al-. *Tafsîr Rûh al-Bayân*, jilid 2. Beirut: Dâr Ihyâ` al-Turâts al-‘Arabî, t.t.

Izutsu, Toshihiko, *Ethico Religius Concept in the Qur’an*. Montreal: Mc Gill University Press, 1966.

‘Izzat, Darwazah Mu<u>h</u>ammad. *al-Tafsîr al-<u>H</u>adîts*, jilid. 5. Kairo: Dâr Ihyâ` al-Kutub al-‘Arabiyah, 1383 H.

Jawzî, ‘Abd al-Ra<u>h</u>mân bin ‘Ali al-. *Zâd al-Masîr fî ‘Ilm al-Tafsîr*. Beirut: al-Maktab al-Islâmî, 1404 H.

Kalali, Asad M. al-. *Kamus Indonesia Arab*. Jakarta: PT Bulan Bintang, 1997.

Karlinah, Siti. *Komunikasi Massa*. Jakarta: Penerbitan UT, 1999.

Katsîr al-Dimasyqî, Abû al-Fidâ' Ismâ'îl ibn Umar ibn. *Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm*, Jîzat: Mu'assasah Qurthubah, t.t.

Kattsoff, L.O. *Pengantar Filsafat*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 1986.

Keraf, Gorys. *Diksi dan Gaya Bahasa,* cet. ke-20. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.

Khuli, Amin al-. *Manâhij al-Tajdîd fî al-Nahw wa al-Balâghah wa Tafsîr wa al- Adab.* Kairo: Dâr al-Ma’rifah, 1961.

Kridalaksana, Harimurti. *Kamus Linguistik.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Krippendorff, Klaus. *Analisis Isi: Pengantar Teori dan Metodologi.* Terj. Farid Wajdi. Jakarta: Rajawali Press, 1991.

Leech, Geoffrey. *Prinsip-prinsip Pragmatik.* Terj. MDD Oka. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1993.

Ma’luf, Louwis. *al-Munjid fî al-Lughah wa al-A`lâm*, cet 43. Beirut: Dâr al-Masyriq, 2008.

Maimunah, Siti Annijat. *Bahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi*. Malang: UIN-MALIKI Press, 2011.

Marâghî, Ahmad Mushthafâ al-. *Tafsîr al-Maraghî,* cet. ke-1. Mesir: Mushthafâ al-Bâbî al-<u>H</u>alabî wa Aulâduh, 1946.

Morissan. *Psikologi Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Muhammad ‘Ali al-Shâbûnî. *Shafawat al-Tafâsîr*, cet. ke-4. Beirut: Dâr al-Qur'ân al-Karîm, 1981.

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar,* cet. ke-16. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.

---------. *Komunikasi Lintas Budaya.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.

Munawwir, Ahmad Warson. *Al-Munawwir Kamus Arab – Indonesia.* Surabaya: Pustaka Progressif, 1997.

Munir, Ahmad. *Tafsir Tarbawi,* cet. ke-1. Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2007.

Nashor. *Komunikasi Persuasif Nabi dalam Pembangunan Masyarakat Madani*. T.Tp: Pustakamas, 2011.

Nuruddin. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Pace, R. Wayne dan Faulos, Don F. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.

Pickthall, M. *The Meaning of the Glorious Quran.* Karachi: Taj, 1973.

Pranowo. *Berbahasa Secara Santun,* cet. ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Qalyubi, Syihabuddin. *Stilistika dalam Orientasi Studi al-Quran,* cet. ke-2. Yogyakarta: Belukar, 2008.

Qaththân, Mannâ` al-. *Mabâhits fî `Ulûm* Al-Qur'an. Kairo: Maktabah Wahbah, t.t.

Qurthubî, Abû Abd Allâh Mu<u>h</u>ammad ibn A<u>h</u>mad ibn Abî Bakr al-. *al-Jâmi' li A<u>h</u>kâm al-Qur'ân,* juz. 14, cet. ke-1. T.tp: Mu'assasah al-Risâlah, 2006.

Quthb, Sayyid. *Fî Zhilâl al-Qur'ân,* jilid 2. Beirut: Dâr al-Syurûq, 1990.

Radlî, Sumayri bin Jâmil. *al-A'lâm al-Islâmî: Risâlah wa Hadaf.* Mekkah: Rabithah Alam Islami, 1417 H.

Rahman, Arief. *Kamus Indonesia Arab,* cet. ke-1. Jakarta: Sarana Ilmiah, 2001.

Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1984.

---------. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosda-karya, 2011.

Râzî, Mu<u>h</u>ammad Fakhr al-Dîn ibn al-'Allâmah Ḍiyâ' al-Dîn 'Umar al-. *Tafsîr al-Fakhr al-Râzi* (*Mafâtîh al-Ghaib*), cet. ke-1. Beirut: Dâr al-Fikr, 1981.

Rivers, William L. *et al. Media Massa & Masyarakat Modern.* Terj. Haris Munandar & Dudy Priatna. Jakarta: Prenada Media, 2004.

Sa'dî, 'Abd al-Ra<u>h</u>mân ibn Nâshir al-. *Taisir al-Karim al-Rahman fi Tafsir Kalam al-Mannan*, cet. ke-2. T.tp: Dâr Ibn Jawzî, 1397 H.

Sadily, Hasan. *Ensiklopedia.* Jakarta: Ikhtiar Baru Van Hoeve, 1980.

Shâbûnî, Mu<u>h</u>ammad ibn 'Ali al-. *al-Tibyân fi 'Ulûm al-Qur'ân*. Karachi: Qadîmî Kutub Khânah, t.t.

Shâlih, Subhi al-. *Mabâhits fi 'Ulûmi al-Qur'ân.* Beirut: Dâr al-'Ilm li al-Malâyîn, 1988.

Shallâbî, 'Alî Mu<u>h</u>ammad al-. *Mawsû'ah Arkân al-Imân*, cet ke-1. Kairo: Dâr Ibn al-Jawzî, 1433 H.

Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Qur'an al-Karim, Tafsir surah- surah Pendek Berdasarkan Urutan Turunnya Wahyu*. Bandung: Pustaka Hidayah, 1997.

---------. *Tafsir al-Mishbâh, Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an,* cet. ke-1, 15 vol. Jakarta: Lentera Hati, 2000.

---------. *Wawasan Al-Qur'an, Tafsir Tematik atas Pelbagai Persoalan Umat*. Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2007.

Soyomukti, Nurani. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.

Subhana, M. & M. Suderajat. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiyah*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2005.

Sumarjo. "Ilmu Komunikasi dalam Perspektif Al-Qur'an". *Inovasi*, Volume 8, Nomor 1 (Maret 2011).

Sumarsono dan Paina Partana. *Sosiolinguistik*. Yogyakarta: Sabda-Pustaka pelajar, 2004.

Suyûthî, Jalâl al-Dîn al-. *al-Durr al-Manṡhûr*, jilid 2. Beirut: Dâr al-Fikr, 1993.

Sya'râwî, Mu<u>h</u>ammad Mutawallî al-. *Khawâthirî <u>H</u>awl al-Qur'ân al-Karîm* (*al-Tafsir al-Sya'râwî*), jilid iv. T.tp: Akhbâr al-Yaum, 1991.

Syahbah, Mu<u>h</u>ammad Abû. *al-Madkhal li Dirâsat al-Qur'ân al-Karîm.* Kairo: Dâr al-Sunnah, 1992.

Syahputra, Iswandi. *Komunikasi Profetik: Konsep dan Pendekatan,* cet. ke-1. Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2007.

Syarîf, Ali bin Muhammad al-Jurjâni al-. *Kitâb al-Ta'rifât,* cet. ke-3. Beirut: Dâr al-Fikr al-Ilmiyah, 1988.

Syawkanî, Mu<u>h</u>ammad al-. *Tafsîr al-Qadîr al-Jâmi' fî Fannî al-Riwâyah wa al-Dirâyah min 'Ilm al-Tafsîr,* juz VII. Beirut: Dâr al-Fikr, 1988.

Thantâwî, Muhammad Sayyid. *al-Tafsîr al-Wasîth lî al-Qur`ân al-Karîm,* cet. ke-1, jilid 7. Kairo: Dâr Nahdhah Mishr, 1997.

Wijana, I Dewa Putu. *Dasar-dasar Pragmatik.* Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996.

Wiryanto. *Teori Komunikasi Massa,* cet. ke-2. Jakarta: PT. Grasindo, 2003.

Yaniasti, Ni Luh. "Efektif dalam Komunikasi Tulis dan Lisan". *Widyatech* (Jurnal Sains dan Teknologi) Vol. 11 No. 1 (Agustus 2011).

Zamakhsyarî, Abû al-Qâsim Ma<u>h</u>mûd ibn 'Umar al-. *al-Kasysysâf 'an <u>H</u>aqâ`iq Ghawâmidl al-Tanzîl wa 'Uyûn al-Aqâwil fî Wujûh al-Ta'wîl*, cet. ke-1. Riyadh: Maktabah al-'Abîkân, 1998.

Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan.* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008.

Zu<u>h</u>aylî, Wahbah al-, *al-Tafsîr al-Munîr fî al-'Aqîdah wa al-Syarî'ah wa al-Manhaj*. Beirut: Dâr al-Fikr al-Mu'âshir, 1998.

❖❖❖